

Paris, le 20 mars 2019

## Les plateformes de prise de rendez-vous en ligne utilisées par la majorité des patients et des médecins d'Île-de-France

### En Île-de-France, 62 % des patients et 66 % des médecins utilisent les plateformes de rendez-vous médicaux en ligne

La prise de rendez-vous en ligne est au premier rang des outils numériques qui bouleversent la relation patient-médecin. Après avoir publié un premier état des lieux du marché en février 2017, puis élaboré la première [charte e-RDV en 2018](#) à destination des éditeurs de plateformes en ligne, l'**URPS médecins libéraux Ile-de-France**, qui représente les 22 000 médecins libéraux exerçant dans la région, publie :

- Une **double enquête IFOP – URPS** sur les usages et pratiques des plateformes de rendez-vous en ligne chez les patients et les médecins libéraux<sup>1</sup> ;
- La 2<sup>e</sup> édition de son **étude de marché des outils de prise de rendez-vous en ligne** pour les médecins libéraux<sup>2</sup>.

Les résultats de l'enquête menée avec l'IFOP et les conclusions de l'étude de marché montrent que :

1. **L'usage des plateformes de prise de rendez-vous se répand** chez les patients et les médecins d'Île-de-France **mais le secrétariat téléphonique reste la premier moyen de prise de rendez-vous** : seuls 6 % des médecins utilisent une plateforme comme moyen exclusif de prise de rendez-vous.
2. **Les médecins attendent** des plateformes de prise de rendez-vous qu'elles développent **de nouvelles fonctionnalités** ;
3. La place prise par les plateformes dans l'organisation des soins **génère quelques inquiétudes** chez les patients comme chez les médecins.

### LE RECOURS MASSIF AUX PLATEFORMES DE PRISE DE RENDEZ-VOUS

#### >> Les patients :

Parmi les patients Franciliens, 62 % d'entre eux ont recours aux plateformes de prise de rendez-vous. Si l'on compare ce chiffre aux dernières données disponibles, on constate une nette augmentation puisqu'en 2016, **33 %** des patients Franciliens avaient recours à ce genre de service<sup>3</sup>.

Par ailleurs le recours aux plateformes est fortement apprécié puisque **96 %** des patients utilisateurs déclarent que celles-ci facilitent la prise de rendez-vous.

<sup>1</sup> Enquête URPS-IFOP menée auprès de 1000 Franciliens et 700 médecins libéraux exerçant en Ile-de-France en novembre 2018.

<sup>2</sup> Etude de marché « Les outils de prise de rendez-vous en ligne pour les médecins libéraux », 18 plateformes étudiées.

<sup>3</sup> « Les Français et leurs attentes à l'égard des médecins ». Étude menée par Opinionway pour mondocteur.fr auprès de 1011 personnes, avril 2016.

Enfin, il est intéressant de noter que **la connaissance du médecin reste un facteur décisif de choix** pour la prise de rendez-vous en ligne : **82 %** des patients franciliens choisissent en priorité un médecin généraliste connu et **68 %** d'entre eux un médecin spécialiste connu.

### >> Les médecins :

Parmi les médecins franciliens, **66 %** d'entre eux ont déjà recours aux plateformes de prise de rendez-vous, et **21 %** des non-utilisateurs sont susceptibles d'y recourir dans un avenir proche. Par ailleurs le recours aux plateformes est fortement apprécié chez les médecins puisque :

- **87 %** des médecins utilisateurs déclarent que le recours aux plateformes améliore la prise en charge des patients ;
- **80 %** des médecins utilisateurs déclarent que la prise de rendez-vous sur internet a sensiblement fait baisser les appels téléphoniques ;
- **40 %** des médecins utilisateurs ont constaté une diminution de l'absentéisme (**33 %** ne constatent pas de changement en matière de taux de présence).

### L'EVOLUTION ATTENDUE DU MODELE TRADITIONNEL DES PLATEFORMES DE PRISE DE RENDEZ-VOUS

Au-delà de la simple prise de rendez-vous, les médecins ont exprimé le souhait de voir intégrer de nouvelles fonctionnalités :

- **L'intégration et la synchronisation avec les logiciels métier :**
  - C'est la **première** amélioration potentielle des plateformes de rendez-vous citée par l'ensemble des médecins ;
  - Plus de **50 %** des médecins utilisateurs seraient intéressés par cette fonctionnalité.
- **Le télésecrétariat :**
  - **52 %** des médecins utilisateurs de plateformes seraient intéressés ;
  - Cette fonctionnalité serait d'autant plus appréciée que **62 %** des patients non-utilisateurs préfèrent utiliser le téléphone pour prendre rendez-vous ;
  - **La moitié des plateformes** étudiées par l'URPS proposent déjà cette fonctionnalité.
- **La téléconsultation :**
  - **17 %** des médecins utilisateurs de plateformes seraient intéressés et **20 %** des médecins non-utilisateurs pourraient utiliser une plateforme si ce service était proposé. **Quatre des 18 plateformes étudiées la proposent déjà.**
- **La téléexpertise :**
  - **11 %** des médecins utilisateurs de plateformes seraient intéressés et **17%** des médecins non-utilisateurs pourraient utiliser une plateforme si ce service était proposé. **Une seule plateforme** propose déjà ce service.

## LES INQUIETUDES GENEREES PAR LES PLATEFORMES DE RENDEZ-VOUS

### Une concentration préoccupante

Depuis 2017, le marché des plateformes de rendez-vous en ligne s'est concentré avec la fusion de deux leaders du marché, Doctolib et MonDocteur en juillet 2018 puis plus récemment de Docavenue et RDV médicaux en février 2019. Le sondage réalisé par l'IFOP pour l'URPS le confirme puisque **79 %** des patients et **76 %** des médecins utilisateurs ont recours aujourd'hui à Doctolib.

### La confidentialité des données

Un autre sujet d'inquiétude, connexe à la concentration du marché, est la préoccupation des patients et des médecins quant à l'utilisation de leurs données. Ils sont **51 %** des patients et **44 %** des médecins utilisateurs à percevoir des risques liés à la confidentialité des données médicales ou à leur exploitation à des fins commerciales.

Interrogés dans le cadre de l'étude de marché, **les éditeurs de plateforme se sont globalement déclarés favorables à la création d'un label e-RDV** attestant et contrôlant, en autres, l'usage strictement confidentiel des données des patients et des médecins.

Pour mémoire, l'URPS médecins libéraux IDF avait été la première en 2018 a proposé une charte de confiance (Charte E-RDV). Cette charte a été signée à ce jour par **15 plateformes** s'engageant à respecter la confidentialité des données des patients et des médecins, et à ne pas les utiliser à des fins commerciales.

### À consulter :

- Enquête URPS – IFOP « *Usage des plateformes de rendez-vous en ligne chez les médecins et les patients* » – Février 2019
- [Étude de marché URPS « Outils de prise de rendez-vous en ligne pour les médecins libéraux » - 2e édition - Février 2019.](#)
- [Charte e-RDV de l'URPS](#)

\*\*\*\*\*

### À propos de l'URPS médecins libéraux Ile-de-France

L'Union régionale des professionnels de santé (URPS) médecins libéraux Ile-de-France représente les 22 000 médecins libéraux d'Ile-de-France. Constituée de 80 médecins libéraux élus par leurs pairs pour cinq ans, elle a pour but de contribuer à l'organisation et à l'évolution de l'offre de santé au niveau régional. C'est une association loi 1901 créée par la loi du 21 juillet 2009 « portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires ».

Nos sites :

[www.urps-med-idf.org](http://www.urps-med-idf.org)

[www.soignereniledefrance.org](http://www.soignereniledefrance.org)

### Contacts presse :

**Sylvie Courboulay – URPS médecins libéraux Ile-de-France**

sylvie.courboulay@urps-med-idf.org - 01 40 64 14 78

**Thomas de Climens / Quentin Hua – DGM conseil**

thomasdeclimens@dgm-conseil.fr / quentin.hua@dgm-conseil.fr - 01 40 70 11 89